BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DAN KEKUATAN HUKUM PUTUSAN ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA

A. Ruang Lingkup Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Perlindungan konsumen adalah upaya yang terorganisir yang didalamnya terdapat unsur-unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab untuk meningkatkan hak-hak konsumen. Undang–undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Konsumen dalam terminologi konsumen akhir inilah yang dilindungi dalam undang-undang perlindungan konsumen, sedangkan konsumen antara adalah dipersamakan dengan pelaku usaha.

Berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tidak secara langsung dapat menjamin terwujudnya penyelenggaraan perlindungan konsumen, karena dalam pelaksanaan di lapangan penerapan beberapa pasal dari Undang-

undang ini diperlukan adanya dukungan pembentukan kelembagaan antara lain Badan Pernyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berkedudukan di Ibu Kota Kabupaten atau Daerah Kota yang berfungsi menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan melalui cara Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase. Pembentukan BPSK ini dimaksudkan untuk membantu penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha diluar pengadilan.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.[1]

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan sebuah badan yang berada dibawah Departemen Perindustrian dan Perdagangan yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini merupakan amanat dari Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang kemudian dipertegaskan dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia yaitu Pada Tahap I telah dibentuk 10 Badan Penyelesaian Sengketa

[1] Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum,* Citra Aditya Bakti, Bandung,2002, Hlm.39

Konsumen berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palmebang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar. Menindaklanjuti pembentukan BPSK tersebut sesuai dengan amanat Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 itu, keluarlah Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

Pada tahap II dibentuk 14 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Kupang, Kota Samarindah, Kota Sukabumi, Kota Bogor, Kota Kediri, Kota Palangkaraya, Dan Pada Kabupaten Kupang, Kabupaten Belitung, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Bulungan, Kabupaten Serang, Kabupaten Ogan Komering Ulu Dan Kabupaten Jeneponto. Pada tahap III dibentuk 4 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2005 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Padang, Kabupaten Tangerang, Kabupaten Indramayu, Dan Kabupaten Bandung. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang sudah mempunyai anggota dan diangkat berdasarkan keputusan menteri perdagangan berjumlah 22 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan hukum yang mendukung terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen :

a. Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen.
b. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)
c. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
d. Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).
e. Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
f. Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 301 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan Pemberhentian Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
g. Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 302 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).
h. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 301 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 10 Desember 2001 Tentang

Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)>

i. Surat Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 605/MPP/Kep/8/2002 Tanggal 29 Agustus 2002 Tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
j. Keputusan Presiden Nomor 108 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Kosumen (BPSK).
k. Keputusan Presiden Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2. Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai badan yang menangani dan menyelesaiakan sengketa konsumen diluar pengadilan, , mempunyai tugas dan wewenang berdasarkan Pasal 52 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen meliputi :

a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase.
b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen
c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.

d. Melaporkan kepada penyelidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang – Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang.
j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan
k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen.
l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
m. Menjatuhkan sangsi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 23 Undang – Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa apabila pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberikan tanggapan dan/atau tidak memenuhi tuntutan ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha, dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Disini dapat dilihat ada dua hal penting :[2]

a. Bahwa Undang – Undang Perlindungan Konsumen memberikan alterrnatif penyelesaian melalui badan diluar system peradilan yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
b. Bahwa penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha bukanlah suatu pelihan yang eksekutif, yang tidak dapat harus dipilih. Pilihan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah parallel atau sejajar dengan pilihan penyelesaian sengketa melui badan peradilan.

3. Pengertian Sengketa Konsumen

Sengketa atau konflik umumnya bersumber dari perbedaan pendapat atau ketidaksesuaian di antara para pihak. Perbedaan pendapat ini dapat berakibat buruk bagi kelangsungan hubungan antara

[2] *Ibid*, hlm.40-41

para pihak yang bersengketa, oleh karena itu, setiap menghadapi perbedaan pendapat (sengketa), para pihak selalu berupaya menemukan cara – cara penyelesaian yang tepat.

Permasalahan yang terjadi biasanya diselesaikan oleh para pihak yang bersengketa dengan memperhatikan hukum yang ada, hukum bukanlah sekedar pedoman untuk di baca, dilihat atau diketahui saja, melainkan untuk dilaksanakan dan ditaati. Hubungan hukum yang di laksanakan sebelum terjadi sengketa berpedoman kepada hukum pedata materiil, namun jika dalam hubungan hukum tersebut terjadi masalah maka untuk menyelesaiakannya berpedoman kepada hukum perdata formil atau hukum acara perdata.

Sengketa Konsumen sesungguhnya bukanlah suatu sengketa yang sederhana, karena sengketa konsumen ini sebenarnya sangat luas cakupannya. Penyebab sengketa salah satunya adalah dari adanya wanprestasi dari salah satu pihak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan yang disepakati bersama atau ada faktor eksternal diluar para pihak yang mengakibatkan tidak terpenuhinya prestasi dari suatu perjanjian.[3] Berdasarkan pengertian, sengketa konsumen diartikan sebagai sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/ atau yang mendapat kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/ atau manfaat jasa. Az Nasution mendefinisikan sengketa konsumen adalah setiap perselisihan antara konsumen dengan penyedia produk konsumen

[3] Ade Maman Suherman, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*,*Aspek Hukum dalam Ekonomi Global,* Ghalia Indonesia, Jakarta,2004, hlm.46

(barang atau jasa konsumen) dalam hubungan hukum satu sama lain, mengenai produk konsumen tertentu.[4]

Undang – Undang Perlindungan Konsumen tidak menjelaskan secara khusus pengertian sengketa konsumen. Rumusan sengketa konsumen dapat dilihat pada Pasal 1 angka 8 Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, yang menyatakan bahwa sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

Ada beberapa kata kunci untuk memahami pengertian sengketa konsumen dalam kerangka Undang-Undang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut UUPK dengan metode penafsiran, yaitu:

a. Batasan konsumen dan pelaku usaha menurut UUPK, berikut batasan antara keduanya. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun mahkluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Indonesia baik sendiri maupun bersama-

[4] *BPSKSebagai Upaya Penegakan Hak Konsumen Di Indonesia*, http://www.scribd.com, Diakses Pada Hari Minggu, Tanggal 22 Mei 2011, pukul 18.00 WIB

sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

b. Batasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada Pasal 1 angka 11 UUPK menunjukkan bahwa yang dimaksudkan dengan sengketa konsumen, yaitu sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha disini, yaitu:

   1) Setiap orang atau individu;
   2) Badan hukum atau badan usaha yang tidak berbadan hukum.

Sengketa dapat juga diartikan dengan perselisihan terjadi berawal dari adanya hubungan hukum yang dilakukan antara konsumen dengan pelaku usaha, dimana timbulnya sengketa tersebut jika salah satu pihak mengingkari atau mencederai hubungan hukum yang telah mereka lakukan tersebut, apabila konsumen yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dibelinya dari pelaku usaha tidaklah sesuai dengan yang mereka perjanjikan. Mengingat pada dasarnya terjadi hubungan hukum diawali karena adanya perjanjian yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih yang bersepakat untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu, dan jika kesepakatan itu dilanggar oleh salah satu pihak maka terjadilah sengketa, karena realita yang diharapkan dari perjanjian tersebut tidak terjadi dikarenakan ada unsur kesengajaan atau kelalaian.

Sengketa konsumen tidak hanya disebabkan karena terjadinya pelanggaran perjanjian yang dilakukan salah satu pihak, akan tetapi lebih dari pada itu hal ini dikarenakan tidaklah selalu hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha diawali dengan perjanjian terlebih dahulu. Sehingga dalam praktek bentuk sengketa konsumen tersebut sangat bervariasi, tidak sesederhana seperti orang melakukan wanprestasi dalam hubungan hukum perjanjian saja.

Implikasi dari sengketa konsumen adalah akibat pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dan hal ini bisa dilihat dari beberapa aspek hukum, di mana UUPK sendiri menggambarkan bahwa pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut bisa menjerat pelaku usaha kepada pengenaan sanksi lain. Dengan pengertian bahwa tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen tidak hanya pengenaan sanksi perdata belaka, tetapi bisa merambah ke pengenaan sanksi administratif, bahkan sanksi pidana.[5]

Luasnya lapangan hukum yang dipergunakan dalam penyelesaian sengketa konsumen dan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen lebih dikarenakan pengaturan hak-hak konsumen juga terdapat pada berbagai undang-undang di luar UUPK, sehingga di samping penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UUPK, terdapat juga beberapa sengketa konsumen yang pengaturannya menggunakan instrument hukum di luar UUPK misalnya, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

[5] *BPSK Sebagai Upaya Penegakan Hak Konsumen Di Indonesia*, http://www.scribd.com, Diakses Pada Hari Minggu, Tanggal 22 Mei 2011, pukul 18.00 WIB

yang penerapannya merupakan penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh berdasarkan kehendak para pihak, *Burgerlijk Wetboek* (BW), dalam hal ini penerapannya berupa sanksi perdata karena proses penuntutan ganti kerugian yang kelazimannya diselesaikan melalui pengadilan, dan juga Hukum Administrasi yang dampaknya pemberlakuan sanksi administrasi, yang berarti dalam hal terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha, yang kewenangan mengadilinya bukan terletak pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, akan tetapi merupakan pekerjaan dari lembaga/instansi yang mengeluarkan perijinan terhadap suatu perusahaan seperti Departemen Perindustrian dan Perdagangan, Departemen Kesehatan, Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia, dan instansi perizinan terkait lainnya, demikian pula jika terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha terindikasi pidana maka hal ini merupakan kewenangan mutlak aparat penegak hukum untuk mengatasinya yang berarti merupakan kompetesi pengadilan negeri untuk menanganinya.

UUPK tidak menjelaskan secara khusus pengertian sengketa konsumen, namun UUPK mengatur tentang penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang secara umum tertuang pada Pasal 45 dan Pasal 46 UUPK. Penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku dapat dilakukan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa tersebut melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Pasal 45 Undang–undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa :

> "(1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dalam lingkungan peradilan umum.
> (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
> (3) Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat 2 tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang,
> (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa."

Penjelasan Pasal 45 ayat 2 UUPK, menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua pihak yang bersengketa. Maksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang - Undang Perlindungan Konsumen.

Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa :

"(1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
   a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan
   b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama
   c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi itu adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
   d. Pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

(2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyrakat, atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d, diajukan kepada peradilan umum;

(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf d diatur dengan peraturan pemerintah."

Berdasarkan ketentuan Pasal 45 ayat (1) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dapat diketahui bahwa untuk menyelesaikan sengketa konsumen, terdapat dua pilihan, yaitu melalui Peradilan umum dan melalui lembaga di luar Peradilan, sedangkan dari ketentuan Pasal 46 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dapat diketahui bahwa hanya konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya yang dapat mengajukan gugatan melalui peradilan umum atau melalui lembaga penyelesaian sengketa di luar peradilan.

B. Kekuatan Hukum Putusan Alternatif Penyelesaian Sengketa

1. Alternatif Penyelesaian Sengketa Pada Umumnya

Berkaitan dengan penyelesaian sengketa diluar peradilan dalam wacana hukum lebih dikenal dengan sebutan *Alternatif Dispute Resolution* atau disingkat dengan ADR. Berdasarkan prinsip ADR inilah model alternative penyelesaian sengketa di Indonesia mulai dikembangkan, dengan berbagai jenis modifikasi dalam pelaksanaannya, dan diakomodir dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang ada termasuk dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Alternatif penyelesaian sengketa dimaksudkan sebagai lembaga yang menyelesaikan sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak.

Penafsiran konsep *Alternatif Dispute Resolution* oleh Philip D Bostwick, menyatakan bahwa *Alternatif Dispute Resolution* merupakan serangkaian praktik hukum yang ditujukan untuk:[6]

a. Memungkinkan sengketa-sengketa hukum diselesaikan diluar peradilan, untuk keuntungan dan kebaikan para pihak yang bersengketa sendiri;
b. Mengurangi biaya dan keterlambatan kalau sengketa tersebut ditempuh melalui litigasi konvensional;

[6] Bambang Sutiyoso, http://id.shvoong.com, *Mengenal ADR (Alternative Dispute Resolution)*, Diakses Pada Hari Senin, Tanggal 23 Mei 2001, pukul 18.00 WIB

c. Mencegah agar sengketa-sengketa hukum tidak dibawa ke pengadilan.

Berdasarkan pemahaman konsep ADR yang dikemukakan di atas jelas bahwa tujuan dilakukannya proses penyelesaian sengketa di luar peradilan agar masalah yang terjadi dioptimalkan tidak masuk kepengadilan, cukup diselesaiakan dengan jalur luar pengadilan saja.

Secara yuridis formal alternatife penyelesaian sengketa di Indonesia dikenalkan dalam Undang – Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif penyelesaian Sengketa, yaitu terdiri dari:

a. Penyelesaian yang dapat dilaksanakan sendiri oleh para pihak yang bersengketa;
b. Penyelesaian sengketa yang diselenggarakan melalui (meminta bantuan) pihak ke tiga yang netral diluar para pihak yang bersengketa, yaitu dalam bentuk mediasi;
c. Penyelesaian melalui arbitrase.

Alternatif Penyelesaian Sengketa pada umumnya dapat diartikan sebagai salah satu mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi dengan mempertimbangkan segala bentuk efisiensinya dan untuk tujuan masa yang akan datang sekaligus menguntungkan para pihak yang bersengketa.[7] Dasar hukum dalam alternatif penyelesaian sengketa

[7]Suyud Margono, *APS (Alternatif Penyelesaian Sengketa) & Arbitrase, Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum,* Ghalia Indonesia, Jakarta,2000, Hlm.13

adalah kehendak bebas yang teratur dari pihak-pihak yang bersengketa untuk menyelesaiakan perselisihan diluar hakim Negara.[8]

Alternatif penyelesaian sengketa jika dilihat berdasarkan kata alternatif menunjukkan bahwa, para pihak yang bersengketa itu bebas melalui kesepakatan bersama memilih bentuk dan tata cara apa yang terdapat didalam alternatif penyelesaian sengketa dan akan diterapkan pada penyelesaian sengketanya, sehingga alternatif penyelesaian sengketa dapat diberi batasan sebagai sekumpulan prosedur atau mekanisme yang berfungsi memberi alternatif atau pilihan suatu tatacara penyelesaian sengketa melalui bentuk alternatife penyelesaian sengketa agar memperoleh putusan akhir dan mengikat para pihak.[9]

Lebih lanjut dalam perkembangannya pembangunan penyelesaian sengketa alternatif dapat juga diartikan sebagai segala upaya mediator, arbiter menggali, menemukan, menciptakan alternatif penyelesaian sengketa atau arbitrase di luar pengadilan yang praktis, efisien, cepat, murah, sederhana, dalam menghadapi dan memasuki perdagangan bebas, pasar bebas, persaingan bebas dalam satu wilayah ekonomi dunia atau ekonomi menjadi satu atau wilayah ekonomi dunia global. Penyelesaian sengketa alternatif dapat terjadi jika ada sebuah sengketa antara konsumen dan pelaku usaha ketika sama-sama saling membutuhkan akan adanya barang dan/ atau jasa.

---

[8] *Ibid,* hlm.16

[9] H. Priyatna Abdulrrasyid, *Arbitrase & Alternatif Penyelesaian Sengketa,* PT. FIKAHATI ANESKA & BANI, Jakarta, 2002,hlm.12.

Dasar penyelesaian sengketa alternatif merupakan suatu bentuk penyelesaian diluar pengadilan yang berdasarkan pada kesepakatan para pihak yang bersengketa. Konsekuensi dari kesepakatan para pihak yang bersengketa tersebut, alternatif penyelesaian sengketa bersifat sukarela dan karenanya tidak dapat dipaksakan oleh salah satu pihak kepada pihak lainnya yang bersengketa. Sebagai suatu bentuk perjanjian (Alternatif Penyelesaian Sengketa), kesepakatan yang telah dicapai oleh para pihak untuk menyelesaikan sengketa melalui forum diluar pengadilan harus ditaati oleh para pihak. Seberapa jauh kesepakatan untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan ini mengikat dalam sistem hukum positif yang berlaku, ternyata tidak dapat kita temukan suatu persamaan yang berlaku secara universal untuk semua aturan hukum yang berlaku.

Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diperkenalkan oleh Undang – Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dengan tiga macam cara, sebagai berikut :

a. Konsiliasi

Konsiliasi sebagai suatu bentuk alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah suatu tindakan atau proses

untuk mencapai pemufakatan atau perdamaian diluar pengadilan.[10]

UUPK tidak memberi pengertian kata konsiliasi. Pengertian kata konsiliasi dalam penyelesaian sengketa konsumen ditemukan pada ketentuan umum Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, yaitu Pasal 1 angka 9 yang menyatakan konsialiasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.

Kamus besar Bahasa Indonesia menyatakan konsiliasi diartikan sebagai usaha mempertemukan pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan dan menyelesaiakan perselisihan. Menurut Oppenheim, konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa dengan menyerahkan pada suatu komisi orang – orang yang bertugas untuk menguraikan atau menjelaskan fakta – fakta dan (biasanya setelah mendengarkan para pihak dan mengupayakan agar mereka mencapai suatu kesepakatan), membuat usulan – usulan untuk suatu penyelesaian, namun keputusan tersebut tidak mengikat.

[10] *Cara Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*, http://mahendraputra.net/, Diakses Pada Hari Minggu, Tanggal 22 Mei 2011, pukul 17.00 WIB

b. Mediasi

Mediasi berasal dari bahasa inggris *mediation* atau penengahan, yaitu penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga sebagai penengah atau penyelesaian sengketa secara menengahi. Christopher W Moore mengemukakan bahwa mediasi adalah intervensi dalam sebuah sengketa oleh pihak ketiga yang bisa diterima pihak yang bersengketa bukan merupakan bagian dari kedua belah pihak dan bersifat netral.[11] Pihak ketiga ini tidak mempunyai wewenang untuk mengambil keputusan, bertugas untuk membantu pihak – pihak yang bertikai agar secara sukarela mau mencapai kata sepakat yang diterima oleh masing – masing pihak dalam sebuah persengketaan. Pada prinsipnya mediasi adalah cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui perundingan yang melibatkan pihak ketiga yang bersifat netral (*non intervensi*) dan tidak berpihak (*impartial*) serta diterima kehadirannya oleh pihak – pihak yang bersengketa

UUPK juga tidak memberi pengertian kata mediasi. Pengertian kata mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen ditemukan pada ketentuan umum yaitu Pasal 1 angka 10 Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, yang menyatakan Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan

[11] *Sengketa Konsumen*, http://rezarhamdany.blogspot.com/,Diakses Pada Hari Senin, Tanggal 23 Mei 2011, pukul 19.00 WIB

dengan perantaraan BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi sama dengan cara konsiliasi, namun Majelis BPSK dalam hal ini bertindak secara aktif, yakni berusaha mendamaikan para pihak serta secara aktif memberikan saran, petunjuk dan anjuran dalam penyelesaian sengketa tersebut.

Gary Goodpaster mengemukakan bahwa mediasi adalah proses negosiasi pemecahan (impartial) dan netral bekerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu mereka memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan.[12] Berbeda dengan hakim atau arbiter, mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa antara pihak. Namun, dalam hal ini para pihak mengusahakan kepada mediator untuk membantu mereka menyelesaikan persoalan-persoalan diantara mereka. Asumsinya bahwa pihak ketiga akan mampu mengubah kekuatan dan dinamika sosial hubungan konflik dengan cara mempengaruhi kepercayaan dan tingkah laku pribadi para pihak, dengan memberikan pengetahuan atau informasi, atau dengan menggunakan proses negosiasi yang lebih efektif, dan dengan demikian membantu para peserta untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang disengketakan.

[12] http://arwin-elborneo.blogspot.com/,Diakses Pada Hari Senin, Tanggal 23 Mei 2011, pukul 19.15 WIB

Peran utama mediator adalah memantapkan garis-garis komunikasi dan dialog (*lines of communication and dialogue*) diantara kedua belah pihak, yang akan mengantarkan pemahaman kebersamaan yang lebih besar (*greater mutual understanding).* Pada akhirnya suatu kesepakan akan tercipta tanpa cara-cara merugikan (*nonviolent means*), setidaknya suatu hubungan baik (relationship) tercipta tanpa konflik. Pada mediasi penyelesaian sengketa konsumen bertindak selaku mediator adalah Majelis BPSK yang berperan sebagai penasihat para pihak yang bersengketa.

c. Arbitrase

Istilah arbitrase berasal dari kata *arbitrare* (latin), *arbitrage* (Belanda/Perancis), *arbitration* (Inggris), yang berarti kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu menurut kebijksanaan atau perdamaian melalui arbiter atau wasit.

Rumusan tentang arbitrase dapat dilihat berdasarkan Undang - Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 52 menyatakan bahwa para pihak dalam suatu perjanjian berhak untuk memohon pendapat yang mengikat dari lembaga arbitrase atas hubungan hukum tertentu dari suatu perjanjian. Ketentuan ini pada dasarnya merupakan pelaksanaan dari pengertian tentang lembaga arbitrase yang diberikan dalam Pasal 1 angka 8 Undang - Undang Nomor 30 Tahun 1999

Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menyatakan bahwa Lembaga Arbitrase adalah badan yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa untuk memberikan putusan mengenai sengketa tertentu; lembaga tersebut juga dapat memberikan pendapat yang mengikat mengenai suatu hubungan hukum tertentu dalam hal belum timbul sengketa.

Pengertian arbitrase dalam penyelesaian sengketa konsumen terdapat pada ketentuan umum Surat Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, yaitu Pasal 1 angka 11 yang menyatakan bahwa Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Dalam arbitrase para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi. Pada prinsipnya arbitrase merupakan suatu metode penyelesaian sengketa dalam masalah-masalah perdata (*civil matters*) yang disetujui oleh kedua belah pihak, yang mengikat (*binding*) dan dapat dilaksanakan atau ditegakkan.

2. Kekuatan Putusan Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Alternatif Penyelesaian sengketa

Konsep penyelesaian sengketa dengan menggunakan mekanisme Penyelesaian Sengketa Alternatife (*Alternative Dispute Resolution*), pada dasarnya bersumber pada upaya mengaktualisasikan ketentuan tentang kebebasan berkontrak, sehingga putusan akhirnya berupa perdamaian (apabila ini tercapai) tidak lain merupakan hasil upaya yang dilakukan oleh pihak – pihak itu sendiri maupun pihak ketiga (jika mempergunakan bantuan pihak ketiga).

Pada setiap bentuk penyelesaian sengketa, baik yang dilakukan melalui lembaga pengadilan maupun di luar pengadilan, masalah yang paling utama dipertanyakan adalah apakah putusan yang akan dihasilkan nanti mengikat atau tidak bagi para pihak, dengan perkataan lain apakah putusan tersebut dapat langsung dilaksanakan atau tidak.

Dasar hukum kekuatan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat, hal ini secara jelas dan tegas telah diatur dan ditetapkan dalam Pasal 54 ayat 3 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan Mengikat. Lebih lanjut kekuatan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2000 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pasal 42 ayat 1 menyatakan bahwa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Final berarti penyelesaian sengketa mestinyasudah

berakhir dan tidak adanya upaya hukum keberatan, mengikat berarti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan para pihak.

Proses dikeluarkannya putusan BPSK dilakukan secara bertahap, yaitu Pasal 39 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 :

a. Didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat.
b. Maksimal jika hal itu telah diusahakan (dengan sungguh-sungguh), ternyata tidak tercapai mufakat maka putusan dilakukan dengan cara voting atau suara terbanyak.

Amar putusan BPSK terbatas pada 3 (tiga) alternatif, yaitu (Pasal 40 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001) :

a. Perdamaian
b. Gugatan ditolak;
c. Gugatan dikabulkan

.

Jika gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha, dapat berupa sebagai berikut :

a. Ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang dapat berupa :
    1) Pengembalian uang.
    2) Pengganti barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.

3) Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan (Pasal 10 ayat (1) dan (2) UUPK, SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001).

b. Sanksi administrasi berupa penetapan ganti rugi maksimal Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta Rupiah) (Pasal 60 ayat (2) UUPK jo Pasal 3 huruf l, dan Pasal 40 ayat (3) butir b SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001).